

全国就业训练商业营业员专业统编教材

供销合作社营业员基础知识



中国劳动出版社

XAJ17/25

97
F717.2
41
2

全国就业训练商业营业专业统编教材

供销合作社营业员 基础知识

劳动部培训司组织编写



3 0076 6150 1

中国劳动出版社



C. 533621

图书在版编目 (CIP) 数据

供销合作社营业员基础知识/李世奇主编; 劳动部培训司组织编写.

—北京: 中国劳动出版社, 1995

全国就业训练商业营业专业统编教材

ISBN 7-5045-1768-2

I. 供… II. ①李… ②劳… III. 供销合作社-商业-工作人员-基本知识-职业教育-教材 IV. F717.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 13989 号

供销合作社营业员基础知识

劳动部培训司组织编写

责任编辑 韩 伟

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街 1 号)

北京市北苑印刷厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

1995 年 9 月第 1 版 1996 年 3 月北京第 1 次印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 10.25

字数: 226 千字 印数: 3000

定价: 17.50 元

说 明

本书是根据劳动部培训司制订的供销合作社营业员教学大纲编写，供就业训练商业营业专业使用的统编教材。

本书深入浅出地讲述了供销合作社的地位、特点、作用，营业员应具备的素质及修养，购、销、调、存经营知识，供销合作社经济核算和零售价格管理以及柜台服务质量，供销合作社营业人员的业务技术等。

本书也可供职业学校、在职培训及自学使用。

本书由李世奇、刘霞、乔英、曲春生、侯青毅编写，李世奇主编；蔡寅二审稿。

前 言

根据“先培训、后就业”的原则，全面开展就业训练工作，是贯彻“在国家统筹规划和指导下，实行劳动部门介绍就业、自愿组织起来就业和自谋职业相结合”的就业方针和提高职工素质的一项重要措施。为了解决就业训练所需要的教材，使就业训练工作逐步走向规范化，自1986年以来，我司会同中国劳动出版社委托部分省、市劳动人事部门（劳动服务公司），分别组织编写了两批适合初中毕业以上文化程度的青年使用的就业训练教材。

第一批组织编写的就业训练教材有：烹饪、食品糕点、宾馆服务、商业营业、理发、公共交通客运、土木建筑、服装、钟表眼镜修理、无线电修理、家用电器修理、机械加工、纺织、针织、丝织、幼儿保教、财会等十七个专业及职业道德、就业指导、法律常识三门公用的教材。第二批组织编写了造纸、玻璃制造、汽车修理、化纤、胶鞋制造、轧钢、广告装潢等七个专业的教材，并补充编写了八大菜系的实习菜谱。这次又组织编写了电工、化工、陶瓷、制冷技术、印刷、林业等六个专业的教材。上述三十个专业和三门公用的教材，培训其他人员亦可使用。

为了加强学员的动手能力和处理实际问题的能力，专业课教材突出了操作技能的传授，力求把经过培训的人员培养

成为有良好职业道德、遵纪守法、有一定专业知识和生产技能的劳动者。

就业训练工作是一项新的工作，参加编写这些教材的有关同志克服了重重困难，完成了编写任务，对于他们的辛勤劳动，表示由衷的感谢。由于编写时间仓促和缺乏经验，这套教材尚有许多不足之处，请各地有关同志在使用过程中，注意听取、汇集各方面的反映与意见，并及时告诉我们，以便再版时补充、修订。

劳动部培训司

1992年7月

目 录

i

第六节 进货业务的公共关系与协调	(88)
第七节 进货合同	(94)
习题	(101)
第四章 供销合作社零售销售业务	(102)
第一节 商品销售的意义与指导思想	(102)
第二节 商品销售的原则与基本要求	(108)
第三节 商品销售形式与营业程序	(111)
第四节 扩大商品销售的途径	(116)
习题	(128)
第五章 供销合作社零售储运业务	(129)
第一节 商品运输	(129)
第二节 商品验收	(133)
第三节 商品储存	(136)
第四节 商品保管	(149)
习题	(153)
第六章 供销合作社零售价格	(155)
第一节 零售价格形式	(155)
第二节 制定、调整商品价格的原则与作用	(159)
第三节 零售价格管理	(163)
第四节 零售价格制度	(168)
第五节 物价监督与检查	(176)
习题	(178)
第七章 供销合作社零售核算	(179)
第一节 零售核算的意义	(179)
第二节 零售核算的内容	(182)
第三节 零售经济核算	(188)

第四节 零售经济活动分析.....	(203)
第五节 零售提高经济效益的途径.....	(210)
习题.....	(214)
第八章 供销合作社零售服务质量.....	(215)
第一节 改善服务态度, 提高服务质量的意义	(215)
第二节 维护消费者权益, 遵守社会主义商业 道德.....	(221)
第三节 努力改善服务态度, 全心全意 为消费者服务.....	(230)
第四节 不断提高服务质量, 满足消费者需要	(253)
习题.....	(264)
第九章 供销社零售售货技术.....	(265)
第一节 拿、放商品技术与要求.....	(265)
第二节 介绍展示商品的技术与要求.....	(269)
第三节 营业现场的布置与商品陈列技术.....	(281)
第四节 计价、收款、点钞与开票技术.....	(292)
习题.....	(303)
附录 供销合作社营业员基础知识教学大纲.....	(304)

第一章 供销合作社概述

第一节 供销合作社商业的基本特征与作用

一、供销合作社商业的产生与发展

供销合作社（简称供销社）是指在广大农村由农民自愿自助建立起来的专门为农民服务的商业部门。这一概念告诉我们：供销社的大本营在广大农村，合作的主要对象是广大农民，供销社的基本任务是为农业生产服务和为农民生活服务。

供销社是由农民入股建立起来的，所以属于集体性质的商业部门，同城市国营商业部门共同组成我国社会主义公有制商业。它是我国社会主义商业的重要组成部分。

合作社是全球性的国际事业，已有百余年历史，在我国也有 70 余年的历史。

我国建立最早的合作社商业是 1922 年 4 月广东汕头铁路工人创办的“汕头米业消费合作社”。

1923 年 2 月 7 日，在毛泽东、李立三、易礼容的直接领导下成立了“安源路矿消费合作社”。

我国革命根据地的合作商业，是由劳动人民集资创办起来的一种半社会主义性质的集体所有制商业，是当时公营商

业的有力助手。它是党从经济上组织群众，动员群众，发展生产，支援战争的一种好形式。由于合作社商业由人民群众集资兴办，扎根于群众，又适应革命战争和人民群众生活的迫切需要，受到群众的欢迎，所以发展比较迅猛。1931年11月，中央苏区颁发了《关于合作社暂行组织条例》后，合作社商业又有了很大的发展。1933年9月，据江西、福建两省17个县的不完全统计，有各种合作社1423个，股金30万元。

抗日战争时期，随着革命根据地的巩固和发展，各个边区的合作社商业有了更加广泛的发展。1944年，陕甘宁边区的合作社商业发展到690个，社员28万人，几乎每户都有人参加。革命根据地合作社商业的建立和发展为社会主义建设时期大规模地发展社会主义商业，奠定了基础。

新中国成立后，党和国家非常重视合作商业的发展。1950年7月，党和政府召开了全国合作社工作者代表会议，成立了全国合作社商业的统一领导机构——中华全国合作社联合总社，会议确定了合作社的性质、任务和组织形式。到1952年底，供销合作社和消费合作社由1950年的4.4万个发展到10.9万个，增加了1.48倍。至此，合作社商业在全国范围内建立起了强大的独立的组织体系，为社会主义公有制经济的建立创造了良好的条件。此后计划经济体制使它戴上了“官帽”。党的十一届三中全会后，经过十几年改革，在恢复民办性质上有一定成绩。随着改革不断深化，供销合作社要高举民办旗帜，实行彻底民办。目标模式一是真正办成农民集体所有的合作经济组织；二是办成农村综合服务中心，以利充分显示供销合作社事业的强大生命力。

二、供销合作社商业的基本特征

供销社商业是专门从事商品流通的经济部门，同国内其它商业部门相比较既有共同性又有区别。共同性就是做为一个经济组织必须具有经营上的独立性、组织上的完整性、管理上的自主性、财务上的核算性、对外关系的合法性。供销社商业除了必须同时具备上述五个条件以外，还有供销社商业自身的基本特征，主要表现在以下五个方面：

1. 供销社是非政府的合作经济组织 供销社的改革要高举民办旗帜，真正办成农民集体所有的合作经济组织，办成农村综合服务中心。它是农民的自助组织，是农民为争取自身政治、经济地位，保障自身利益的组织。供销社的经营宗旨就是全心全意为农民的需要和利益而工作。

2. 供销社是农民自愿联合的经济组织 因此，对其成员要诚实、关心、公平。这是供销社工作人员必须做到的，也可以说这是供销社特有的“合作精神”或“合作社文化”。供销社是农民的组织，一切权力应归于农民，政府应当支持，而不能干预、包办，使其保持自主的独立性。

3. 供销社是广大农民联合的经济组织 应当尊重农民的意志，由成员民主管理，公平分配，不能一个成员侵犯另一个成员的利益。农民有权决定经营方向和干部任免。当然在发挥农民社员民主参与的同时，对职员民主参与也不应忽视。

4. 供销社的经营资金依靠农民投入 资金可以是集体的，也可以是个人的，而且要保持筹集和使用资金的独立性。供销社一开始就是农民社员入股的，经过广大供销社干部职工辛勤劳动发展壮大起来。

5. 经济和社会责任 众多农民建立供销社、参加供销

社，目的是为了承担起他们自己的经济和社会责任，供销社的经营活动中应当体现出这一点。也就是说，供销社的活动要同整个社会衔接起来，要参与诸如对青年的教育，维护公共道德等活动。

三、供销合作社在发展市场经济中的重要作用

我国供销社商业走过了光辉的历程，今天又面临着向社会主义市场经济过渡的新任务。无论客观形势的要求，还是自身发展的需要，供销社事业都要进一步壮大，进一步振兴，要推向一个新的发展阶段。

合作社经济与市场经济有着天然的联系，它既是市场经济的产物，又是市场经济的重要经济机制。供销社事业之所以有强大的生命力，关键在于它有优越的机制，能促进生产力的发展，是广大农民乐意接受和有效、实惠的方式。它在社会主义市场经济环境下大有作为，潜力很大。不论是过去还是现在，它都是促进城乡市场发育的一种有效形式。现在我国的乡镇企业、供销社、城镇集体企业，已成为我国社会主义市场经济发展的先导。因此，在发展社会主义市场经济中必须大力发展供销合作事业。

1. 供销社是农户与大市场接轨的纽带 在我国现在的市场经济中，农业仍然保留了传统的生产组织形式，即家庭农场或自耕农的形式。这种传统的生产组织形式与大工业相比，存在两个明显缺陷：一是生产规模小，商品量小，在与大工业交换中处于绝对的弱者地位；二是分散生产与季节性生产，极易导致生产的大起大落。这是两个致命的缺陷。供销社的成立弥补了这种传统的生产组织方式的缺陷，并使之较好地实现了市场经济的兼容。流通领域的合作，也就是供

销社，不仅较好地解决了“弱者”的问题，而且通过共同售卖活动，较好地解决了与大市场的对接及其交易成本问题。

2. 供销社是传统农业转为市场农业、效益农业、现代农业的桥梁 一般来讲，供销社拥有相当强的经济实力和网络体系，又与农民有血缘联系，具有为农服务的传统，农民把赢得市场竞争的希望寄托在供销社的良好营运和综合功能上。因此，农业的投资往往优先集中在供销社。供销社因此而获得深厚的扩张能力，往往发展成为多功能的综合经营企业，成为促进农业向市场农业、效益农业、现代农业发展的主导力量。这一方面是因为供销社日益成为推进农业科技运用的基础阵地，另一方面供销社正逐步发展为农产品加工增殖的重要场所。大量事实表明，没有供销社这种中介，农业难以过渡到市场经济，农业难以成为效益型产业。农业由传统农业过渡到市场农业、效益农业、现代农业，确实需要供销社这一重要桥梁。

3. 供销社是国家对农业投入的枢纽 在农村，由于有了供销社这一有效的经济枢纽，为政府同农民的经济、政治联系提供了中介。政府通过这个中介与农民对话，实现宏观调控。一方面，政府的农产品定货可以通过供销社实现；另一方面，政府对农业的扶持也可以表现为对供销社的支持与投资。西方各个国家都有比较完善的“合作社法”，以此来保障供销社和农户的利益，规范合作社行为。我国农业人口众多，生产分散，农产品时多时少，存在着各种卖难买难的矛盾，需要及时、正确地加以处理。供销社居于政府和农民之间，它的职责就是要代表农民利益与政府协商，以理顺政府与农民之间的关系。因此，发展农村市场经济时应对供销社这个组

织好好加以改革利用，目前还没有任何组织能替代它。

4. 供销社是农村经济稳定发展的保障力量 农业作为一种受自然力量影响较大的产业，在农村经济市场化的过程中特别需要供销社，因为我国人均耕地 800 平方米，单个农户面对如此巨大的市场风险，需要通过流通合作实现自我保护。因此，保障农业在市场经济中的稳定发展和农民利益，必须要有完备的社会保险、保障系统。保险作为万人助一人的事业，与合作经济有天然联系，因此，各国的合作社都把保险服务纳入理所当然的服务范围，成为农村保险业的主体。

总之，在现代市场经济中，供销社在农业上发挥着举足轻重的作用。市场经济越发达，越需要通过供销社来武装农业，使之在市场经济中保持旺盛不衰的发展潜力。

第二节 供销合作社零售企业的地位与任务

一、供销合作社零售企业的性质

供销社商业是由各种不同类型企业组成的整体，已在全国范围内建成各种服务体系，形成城乡结合的网络。如按商品流通环节划分，可以分为供销社批发企业和供销社零售企业。本书主要介绍供销社零售企业营业员基础知识。

社会制度不同，生产资料所有制不同，企业的性质也不同。社会主义条件下的供销社零售企业同资本主义条件下的合作商业相比较有共同之点，如都是通过货币从事商品买卖活动，都要计算盈亏，但本质是不同的，主要表现在以下三

个方面：

1. 从生产资料所有制的形式看，社会主义供销社零售企业的房屋建筑、物资设备和经营的全部商品，都属于劳动群众集体所有，而不是属于哪一个人私有，是建立在生产资料公有制基础上的。

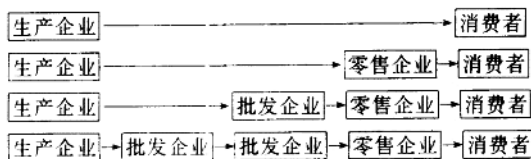
2. 从企业内部人与人之间的关系看，在供销社的商店里，由于生产资料的公有制，决定了商店内部人与人之间的关系是平等的，不论是营业员、工人还是经理，都是企业的主人，相互之间是同志式的平等合作关系。经理和营业员只有分工的不同，没有高低贵贱之分。

3. 从分配形式看，社会主义供销社商店是不存在雇佣劳动制度。商店的销售额减去进价以后，所得毛利一部分用于商品运输保管等费用开支，一部分根据社会主义按劳分配原则支付职工工资和用于集体福利事业，剩余部分通过税金利润形式上缴国家。国家再用这部分资金来进行社会主义建设和发展人民福利事业，绝不允许任何人侵吞企业的经营成果。

以上三点说明了我国的供销社零售企业是建立在生产资料公有制基础上的，是优越的社会主义性质的商业。

二、供销合作社零售企业的地位

供销社零售企业在社会再生产过程中和社会主义现代化建设中处于一个十分显要的地位。商品从生产领域到消费领域的转移，在流通过程中经历了不同的流通环节渠道。



如上图所示，供销社的零售企业直接联结着消费者，通过零售环节，商品最终脱离了流通领域进入消费领域，完成了商品流通的全过程。也就是说，供销社的零售企业处于商品流通过程的终端。如果把生产和流通领域比喻为“江河”，消费领域比喻为“海洋”，那么，供销社零售企业就是“江河”的“入海口”。

供销社零售企业是供销社的主体部分，是国民经济部门的重要组成部分，是十分重要的社会行业。

供销社零售企业在国民经济中处于以下四方面的重要地位。

1. 供销社零售企业在社会再生产过程中居于重要的地位
马克思主义关于社会再生产原理告诉我们，任何社会的再生产过程都包括着生产过程和流通过程，都是由生产、分配、交换、消费这四个环节有机组成，它们之间相互联系，相互制约、相互影响。在社会再生产过程中，生产表现为起点，消费表现为终点，生产的最终目的是为了把产品变成个人需要的消费对象。在社会再生产过程中，商业处于生产与消费之间的中介地位，零售商业企业则处于这个中介地位中联结消费的一端。因此，社会物质产品只有经过零售商业企业的再分配才能变成个人需要的消费对象，被享受而满足个人需要，从而完成社会再生产的总过程。也就是说“江河”水最终都要通过“入海口”才能汇入海洋，如果没有零售商业的存在，生产就不能转化为消费，社会再生产就不能最终完成。

2. 供销社零售企业在执行商品交换职能，实现商品流通最终效果方面居于重要地位
社会主义供销社商业的基本任务是组织商品流通，通过组织商品流通，为农业生产服务，为